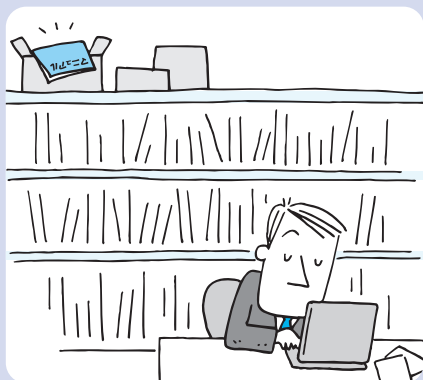
こんなことで困っていませんか

現行のマニュアルに不満がある

1 しっかり読んでもらえていない

2 ヴォリュームがありすぎで整理できていない

3 理解しにくいと不評

社内に周知徹底したいことがある

4 新入の社員･アルバイトを短期で戦力にしたい

5 新プロジェクトの趣旨を徹底したい

6 接客へのクレームに対し改善の手を打ちたい

7 営業のスキルを上げたい

8 法令に関わることを教育したい

アド･タイムの豊富な実績をもとに、
より“深く”“早く”理解されるマニュアルを作ります

株式会社アド･タイム
〒542-0081
大阪市中央区南船場2-11-26　TEL:06-6251-7780　FAX:06-6251-7766

おもな実績

CS（顧客満足度向上）

［農業機械メーカー］

課　題

「お客様満足度調査」の結果課題が明かになったので解決のためのツールがほしい。

制作物

調査結果をもとに活動マニュアルを作成

結　果

その後のCS活動の基本として活用されるとともに、社員教育の教材としても活用。

さらに

「CS通信」（定期刊行物）、「モデル拠点活動事例紹介ビデオ」、「クレーム事例集」（年1回刊行）などを作成

コンプライアンス

［健康機器メーカー］

課　題

法令遵守の意識を高め、注意点を周知徹底したい。

制作物

コンプライアンス読本

結　果

特に薬事法についての意識と知識が高まり、取引先からの信頼も高まった。

さらに

販売ルートごとの営業マニュアル・ルール・マナーマニュアルの作成

クレーム対応

［ガス会社］

課　題

現場で解決すべきクレームの対応の多くが本社窓口に回ってくるので、現場対応の意識を高めたいが、マニュアルがない。

制作物

クレーム対応マニュアル

結　果

現場での迅速対応が大切であることの意識向上と対応手順の周知に成功。

さらに

クレーム対応について外部講師（他企業クレーム担当者など）を招いての講演会の実施

営業スタイルの見直し

［住宅メーカー］

課　題

営業手法の中に「法人営業」もバランスよく組み込む社員を増やしたいが、既存の教材は古く偏りがあって使いにくい。

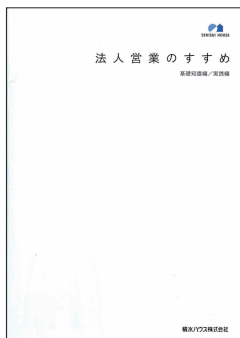
制作物

法人営業導入マニュアルの作成

結　果

法人営業推進のための教材として研修会などに活用。

さらに

法人営業ルート別の詳細なノウハウ集の作成

研修（新入アルバイトトレーニング）

［アミューズメント施設］

課　題

新店舗オープンが続く中、アルバイトスタッフ短期育成のための教材はたくさん作ったが、研修に効率よくいかせていない。できるだけ即効性のある研修教材がほしい。

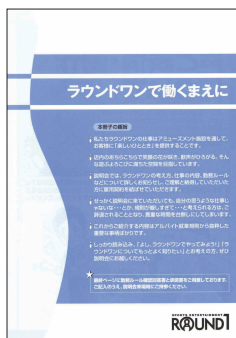
制作物

研修のカリキュラムに即してまとめなおした教材

結　果

研修期間の大幅な短縮と理解度の向上に成功

さらに

「アルバイトスタッフ求人・面接マニュアル」「研修用DVD集」作成、「全店舗覆面調査」実施

販売員教育

［健康機器メーカー］

課　題

販売スタッフの営業成績を上げたいが、どこに課題があるのか不明確な状態だった。

制作物

基本動作を説き、モチベーションを保つための携帯マニュアル

結　果

若手からベテランまで基本動作の確認とマインドアップが図れた。

さらに

マインドチェックシートを作成し、年3回のチェック・分析の実施

危機管理

［外食チェーン］

課　題

緊急時におけるアルバイトスタッフの正しい対応を周知徹底したい。

制作物

緊急対応ハンドブック

結　果

緊急対応時の店舗・本社のシステムの見直しができ、全アルバイトが携帯し正しい対応につながっている。

さらに

中国人スタッフのための中国語教材の作成

新ブランドイメージの社内への周知徹底

［ファーストフード］

課　題

競合他社に負けないホスピタリティNo.1の評価を受けたいので、まずアルバイトスタッフに接客の基礎をマスターさせたい。

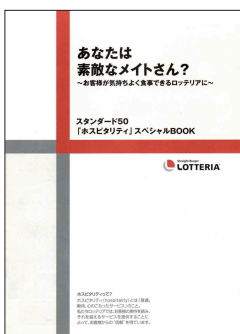
制作物

理念が重視するホスピタリティを中心としたマニュアル

結　果

特に若いアルバイトスタッフへの、新イメージ定着のための接客トレーニングがスムーズになった。

さらに

優良店舗の活動を紹介する定期刊行物の刊行、教育用テキストの作成

アド・タイムの マニュアルづくりのこだわり

■ まず、現場の取材をしっかり行ないます。

- 伝えたいことを実感を持って受け止めてもらう表現ができるよう、現場をしっかり知ることにこだわります。
- 特に現場での聞き取りの場合は、われわれ『外部スタッフ』だからこそ聞きだせる「本音」があり、マニュアルづくりに大きな参考になります。

■ 『シチュエーションイラスト』の活用で、状況が把握でき“自分のこと”と感情移入して読みやすい「見てわかる」マニュアルに仕上げます。

さらに、自分の行動がどう見られているか「気づき」どうするべきか「自ら考える」ことにつながります。

そのほかにも、得意分野がたくさんあります

● 接 客 業 務 マ ニ ュ ア ル

お客様の視点からの発信で、自らも「お客様視点」で考えられるマニュアルづくりをしています。

● 研 修 ・ 育 成

ご担当者が研修で重視されていることにあわせ、既存のマニュアルから使いやすくカスタマイズしたテキスト作りをしています。

●コンプライアンス・危機管理

関連法規が、日常の業務の中にどう関わっているのかを、法務部門ご担当者と一緒に現場に軸足を置いてわかりやすく解説していきます。

株式会社アド・タイム
〒542-0081
大阪市中央区南船場2-11-26 TEL:06-6251-7780 FAX:06-6251-7766